



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE INGENIERÍA

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el procesamiento de granos secos para incrementar la productividad en la empresa AGROBEANS SRL Chiclayo, 2018.

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Ingeniero Industrial

AUTOR:

Br. Rodriguez Giron Marco Yimi (ORCID: 0000-0003-3616-8465)

ASESORES:

Mg. Carrascal Sánchez Jenner (ORCID: 0000-0001-6882-8339)

Mg. Purihuamán Leonardo Celso (ORCID: 0000-0003-1270-0402)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Sistema de Gestión de Calidad

CHICLAYO — PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis Docentes

Por haberme dado todo el apoyo moral y social a lo largo de mi vida universitaria, y a mis compañeros que con sus consejos han ayudado a mi superación profesional.

A mis Padres:

DORIS Y MAURO por su amor, Colaboración y entrega, son la fuerza que me motiva para salir adelante, A mis abuelos por su cariño, sus consejos Y dedicación. A mis hermanos, tíos y primos por su Apoyo moral y sus sabios consejos.

RODRIGUEZ GIRON, Marco Yimi

Agradecimiento

A DIOS, nuestro Padre, y a la virgen por iluminar nuestro camino, por enseñarnos a tener confianza en nosotros mismos por orientar cada paso que damos en nuestra carrera, por la vida y por nuestros padres.

A nuestro Asesor: Ing. Jenner Carrascal Sánchez, por su tiempo y sus valiosas recomendaciones, por su comprensión y ahínco en el desarrollo de esta tesis a nuestros distintos profesores que de cierta manera han colaborado con la realización de esta tesis.

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Rodriguez Giron, Marco Yimi, Bachiller de Ingeniería, en escuela de Ingeniería Industrial de la universidad Cesar Vallejo, identificado con DNI N° 71029148, con la tesis titulada "Sistema de gestión de la calidad basado en la norma ISO 9001-2015 en el procesamiento de granos secos para incrementar la productividad en la empresa AGROBEANS SRL. Chiclayo, 2018".

Declaro, que esta tesis ha sido de mi total auditoria.

Para esta tesis he tenido en cuenta el respeto hacia las normas internacionales y nacionales de citas, referencias e ISO, para las fuentes consultadas.

Por lo cual, la tesis no ha sido copiada o plagiada de ningún autor, ni mucho menos, de forma parcial o total de algún libro, texto u tesis similar a la presentada.

El contenido y los datos presentados en el estudio y en los resultados son reales, no son falsos, copiados o duplicados, por lo que los resultados presentados en la tesis servirán de aporte y de guía para los futuros profesionales.

De presentarse datos falsos, alterados, información de otros autores sin citas previas y sin respetar los derechos de autor, asumo las consecuencias del caso sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Chiclayo, 20 de diciembre del 2019.



Firma

Rodríguez Girón, Marco Yimi

DNI: 71029148

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Índice.....	vi
Índice de Figuras	ix
Índice de Tablas.....	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	1
1.2. Trabajos previos.....	4
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4. Justificación del estudio.....	16
1.5. Hipótesis	17
1.6. Objetivos.....	17
1.7. Objetivo general.....	17
1.8. Objetivos específicos	17
II. MÉTODO	18
2.1. Diseño de investigación	18
2.2. Operacionalización de variables	18
2.3. Población y muestra.....	22

2.4.	Método de análisis de datos	24
2.5.	Aspectos éticos	24
III.	RESULTADOS	25
3.1.	Resultados de aplicación de instrumentos	25
3.1.1.	Resultados de la entrevista.....	25
3.1.2.	Resultado de encuesta.....	26
3.1.3.	Resultado de la Guía de observación.....	30
3.2.	Análisis de la situación actual.....	35
3.2.1.	Descripción de la empresa	35
3.2.2.	Análisis de los principales productos	38
3.2.3.	Flujo grama de los procesos	45
3.2.4.	Diagrama de Ishikawa (causa – efecto)	46
3.2.5.	Análisis en base a la gestión de calidad.....	48
3.2.6.	Análisis de incidencias de calidad	50
3.2.7.	Descripción del proceso actual	53
3.2.8.	Diagrama de Operaciones del Proceso	56
3.2.9.	Diagrama de Análisis del Proceso	57
3.2.10.	Análisis de producción y venta – 2018.....	58
3.2.11.	Reporte de ventas del año 2017	62
3.3.	Planteamiento de Mejora	64
3.4.	Contexto de la organización implementando SGC.....	67
3.4.1.	Análisis FODA de la organización con el SGC.....	67
3.4.2.	Entendimiento de la necesidad del SGC.....	70

3.4.3. Determinación del alcance del SGC	71
3.4.4. Sistema de gestión de calidad y sus procesos	71
3.5. Nuevo flujo grama de la empresa aplicando la ISO 9001:2015	73
3.5.1. Liderazgo	74
3.5.2. El compromiso y liderazgo	74
3.5.3. Política de calidad	74
3.5.4. Autoridades, Responsabilidades y Roles en la organización.....	75
3.5.5. Soporte	78
3.5.6. Operación.....	81
3.5.7. Evaluación del desempeño	83
3.5.8. Mejora.....	86
3.5.9. Verificación del cumplimiento del SGC.....	97
3.5.10. Análisis de producción y venta de la empresa con el SGC	99
3.6. Evaluación económica.....	105
IV. DISCUSIÓN	110
V. CONCLUSIONES	111
VI. RECOMENDACIONES	112
REFERENCIAS	113
ANEXOS	115
Acta de aprobación de originalidad	166
Reporte turnitin.....	167
Autorización de publicación de tesis en repositorio institucional UCV.....	168
Autorización de versión final del trabajo de investigación	169

Índice de Figuras

Figura 1. Ciclos de calidad	10
Figura 2. Ciclo PHVA	12
Figura 3. Normas ISO para sistemas de gestión	15
Figura 4. Problemas en el trabajo	26
Figura 5. Causas de los problemas	27
Figura 6. Causas que afecten a la productividad	28
Figura 7. Problema con los materiales empleados	29
Figura 8. Uso de indumentaria.....	30
Figura 9. Programación y elaboración de las actividades	31
Figura 10. Mejora continua en los procesos	32
Figura 11. Desempeño de los trabajadores con calidad	33
Figura 12. Enfoque a los clientes	34
Figura 13: Diagrama causa - efecto	46
Figura 14: Control de calidad respecto a las incidencias	50
Figura 15. Submuestra de incidencia	52
Figura 16. (DOP)	56
Figura 17. (DAP)	57
Figura 18. Propuesta del nuevo flujo grama aplicando la ISO 9001:2015	73
Figura 19. Elaboración propia	75
Figura 20. Auditorias planificadas.....	78
Figura 21. Recurso humano.....	78
Figura 22. Diagrama de bloques de operaciones	82

Índice de Tablas

Tabla 1. Empresa que cuentan con sistema de Gestión de Calidad	1
Tabla 2. Variable Independiente de Operacionalización	19
Tabla 3. Variable Dependiente de Operacionalización.....	21
Tabla 4. Total, de Población de la muestra	22
Tabla 5. Instrumento de recolección de datos	23
Tabla 6. Problemas más frecuentes que se presenta en un puesto de trabajo.....	26
Tabla 7. Causas a los problemas más frecuentes	27
Tabla 8. Causa que están afectando a la productividad de la empresa.....	28
Tabla 9. Problemas con los materiales que son empleados en el proceso	29
Tabla 10. Uso adecuado de indumentaria.....	30
Tabla 11. Elaboración de Actividades.....	31
Tabla 12. Mejora Continua en los procesos	32
Tabla 13. Desempeño laboral con respecto a la calidad.	33
Tabla 14. Enfoque en los clientes.....	34
Tabla 15. Foda de AGROBEANS SRL	37
Tabla 16. Ficha Técnica del frejol de palo.....	38
Tabla 17. Ficha Técnica del Frijol Castilla	39
Tabla 18. Ficha Técnica del Frijol Zarandaja.....	39
Tabla 19. Ficha Técnica del Frijol Lactao	40
Tabla 20. Ficha Técnica del Frijol Pallar Bebe	41
Tabla 21. Ficha Técnica del Frijol Americano	41
Tabla 22. Ficha Técnica del Frijol Iqueño	42
Tabla 23. Ficha Técnica del Frijol Canario.....	43
Tabla 24. Ficha Técnica del Frijol Light Red Kinney	43
Tabla 25. Ficha Técnica del Frijol Chocho.....	44
Tabla 26. Cuadro de incidencias de calidad.....	51
Tabla 27. Producción y Venta de Pallar Bebe - 2017.....	59
Tabla 28. Producción y Venta de Frijol Zarandaja - 2017	60
Tabla 29. Producción y Venta de Frijol Castilla - 2017.....	61
Tabla 30. Ventas en Soles del 2017	62
Tabla 31. Ventas en TM del 2017	63
Tabla 32. Matriz FODA mejorado	68
Tabla 33. Partes interesadas en la gestión de calidad.	70
Tabla 34. Áreas funcionales de la organización	76
Tabla 35. Preparación y desarrollo de la auditoría.....	84
Tabla 36. Revisión de actividad de mejora	86
Tabla 37. Evaluación de no conformidades	86
Tabla 38. Mejora continua.....	87
Tabla 39. Auditoría interna por área	88

Tabla 40. Acciones correctivas ante observaciones	91
Tabla 41. Control interno y responsabilidades	95
Tabla 42. Aplicación del SGC	97
Tabla 43. Producción y Venta de Pallar Bebe - 2018.....	100
Tabla 44. Producción y Venta de Fríjol Zarandaja - 2018	101
Tabla 45. Producción y Venta de Fríjol Castilla - 2018.....	102
Tabla 46. Ventas en Soles del 2018	103
Tabla 47. Ventas en TM del 2018 proyectada.....	104
Tabla 48. Costos del sistema de gestión de calidad	105
Tabla 49. Comparación del antes y después del SGC	106
Tabla 50. Total, beneficio con plan ISO 9001:2015	107

RESUMEN

Este trabajo se ha elaborado en base a la necesidad de poder proponer un sistema de calidad, el cual cumpla con los requisitos establecido según la normatividad del ISO 9001:2015, la cual se adecua a las empresas que procesan cereales a granel.

El objetivo de la investigación es: Analizar la situación actual de la empresa, y en base a lo encontrado, diseñar el Sistema de Gestión de Calidad que permitan garantizar la calidad del producto, aumentando la productividad y la satisfacción del cliente.

En este estudio se pudo realizar un análisis de la situación actual de la empresa Agrobeans, en la cual se detectaron las principales problemáticas del sistema de gestión, las cuáles son: “La falta de conocimiento en sistema de gestión de calidad”, “falta de planificación de la producción” y “demora en la entrada y salida de materia prima” “no existe documentación de los procesos”. Con todos estos datos obtenidos propongo la implementación del sistema de gestión de calidad, basado en la norma “ISO 9001:2015”.

La correcta propuesta y aplicación, de la norma ISO 9001:2015, aumentará la productividad, y se incrementará la motivación del personal.

Palabras claves: Calidad, Productividad, Normas, Gestión.

ABSTRACT

In the present work has been developed from the need to implement a quality management system that meets the requirements established in ISO 9001: 2015 adequate in a grain industry in bulk.

The objective of this research is to analyze the current situation in which the company is located, and based on this design the Quality Management System that will guarantee the quality of the product, increase productivity and increase customer satisfaction.

An analysis was made of the current situation of the company in which the main shortcomings of the system were detected, which are "the lack of knowledge in the quality management system", "lack of production planning" and "delay in entry" of raw material", "there is no documentation of the processes ". That is why the implementation of the quality management system based on the ISO 9001: 2015 standard is proposed.

The correct implementation of the ISO 9001: 2015 standard will offer benefits at the process and organizational level, in this way productivity will be increased, and staff motivation will increase.

Keywords: Quality, Productivity, Standards, Management.

Acta de aprobación de originalidad



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD

Yo, **Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz**, docente de la Facultad de Ingeniería y Escuela Profesional de Ingeniería Industrial de la Universidad César Vallejo, Filial Chiclayo, revisor de la tesis titulada: **“SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001-2015 EN EL PROCESAMIENTO DE GRANOS SECOS PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA EMPRESA AGROBEANS SRL CHICLAYO, 2018”** del alumno (a): **RODRIGUEZ GIRON MARCO YIMI**.

Constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 12 de diciembre de 2019.

FIRMA

Mgtr. Carlos Javier Ramírez Muñoz

DNI: 40546515